

CARTA DEI SERVIZI

**SOMMARIO**

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Eguaglianza e imparzialità dei servizi .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Continuità .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Partecipazione .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Cortesia.....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Efficacia ed efficienza .....</b>	<b>4</b>
<b>2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBIETTIVI, CARATTERISTICHE, AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Obiettivi del servizio .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Caratteristiche principali del servizio .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Ambiti operativi del Servizio Igiene Urbana .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4 Tutela ambientale e sicurezza .....</b>	<b>5</b>
<b>4. STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Raccolta rifiuti urbani - frazione SECCO RESIDUA -     (standard specifico).....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 Raccolta rifiuti ingombranti - (standard specifico).....</b>	<b>7</b>
<b>4.3 Raccolta differenziata - (standard specifico).....</b>	<b>7</b>
<i>Organico (scarti da cucina) .....</i>	<i>7</i>
<i>Carta e cartone .....</i>	<i>8</i>
<i>Imballaggi in vetro e metallici .....</i>	<i>8</i>
<i>Imballaggi in plastica .....</i>	<i>8</i>
<i>Medicinali scaduti .....</i>	<i>9</i>
<i>Pile.....</i>	<i>9</i>
<b>4.4 Spazzamento stradale - (standard specifico) .....</b>	<b>9</b>
<b>4.5 Cestini per piccoli rifiuti - (standard specifico) .....</b>	<b>10</b>
<b>5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....</b>	<b>10</b>
<b>5.1 Informazioni agli utenti (standard generale) .....</b>	<b>10</b>

CARTA DEI SERVIZI

<b>5.2</b>	<b>Risposte alle richieste scritte degli utenti (standard specifico) .....</b>	<b>10</b>
<b>5.3</b>	<b>Risposte ai reclami scritti (standard specifico) .....</b>	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>LA TUTELA .....</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE ...</b>	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>11</b>

CARTA DEI SERVIZI

## **1. PREMESSA**

La Carta del Servizio Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino. La Carta del Servizio Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Maracalagonis con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali, che il comune si impegna a far rispettare alla Ditta aggiudicataria del servizio e a ridefinire periodicamente.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti dal presente elaborato in attesa dell'aggiornamento periodico dello stesso.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il comune fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Eguaglianza e imparzialità dei servizi**

Il comune di Maracalagonis garantisce il rispetto dei principi di eguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra il comune e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di competenza.

#### **RISPETTO DELLE NORMATIVE**

Il comune è costantemente impegnato a far rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale e a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. Si impegna inoltre a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente.

CARTA DEI SERVIZI

## **2.2 Continuità**

Il comune, tramite la ditta aggiudicataria del servizio fornisce un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. La mancanza del servizio può avvenire per cause non dipendenti dalla volontà dello stesso; si impegna comunque, qualora ciò dovesse verificarsi, a limitare al minimo necessario i tempi del disservizio, compatibilmente con il tipo di problematica insorta e con la necessità di garantire l'erogazione dello stesso.

## **2.3 Partecipazione**

L'utente ha titolo di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami per telefono, per posta, con fax e per posta elettronica.

## **2.4 Cortesia**

Viene garantito l'impegno a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti, fornendo tutte le opportune istruzioni. In particolare, il personale impegnato nello svolgimento del servizio di igiene urbana è tenuto a mantenere con l'utente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **2.5 Efficacia ed efficienza**

Si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

## **3. OBIETTIVI, CARATTERISTICHE, AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO**

### **3.1 Obiettivi del servizio**

Profondamente convinta della necessità e della importanza di una concreta attenzione all'ambiente, quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità di una città, l'amministrazione comunale di Maracalagonis

CARTA DEI SERVIZI

intende promuovere e utilizzare tutti gli strumenti utili alla diffusione di una corretta cultura ambientale e di comportamenti rispettosi del proprio ambiente.

### **3.2 Caratteristiche principali del servizio**

Il Servizio Igiene Urbana si occupa prioritariamente della raccolta e del trasporto di:

- rifiuti urbani;
- rifiuti assimilati agli urbani;
- residui destinati al riutilizzo (rifiuti organici, frazione verde, vetro e alluminio, carta e plastica);
- rifiuti pericolosi (pile esaurite e farmaci scaduti);
- rifiuti ingombranti, ovvero i rifiuti prodotti delle utenze domestiche e non domestiche che, per le loro dimensioni caratteristiche, necessitano di una raccolta separata;
- spazzamento delle vie e delle aree pubbliche;
- svuotamento cestini stradali;
- gestione ecocentro;
- pulizia spiagge;
- pulizia caditoie;
- manutenzione del verde urbano;

### **3.3 Ambiti operativi del Servizio Igiene Urbana**

Il Servizio Igiene urbana prevede la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani ed assimilabili agli urbani, la raccolta differenziata di diversi tipi di materiale, nonché la pulizia delle vie e delle aree pubbliche comunali.

Il Servizio Igiene Urbana si estende attualmente su un bacino d'utenza di quasi 8.000 abitanti.

### **3.4 Tutela ambientale e sicurezza**

Come già accennato, il Comune pone al centro della propria attività la tutela dell'ambiente e la sicurezza dei propri cittadini. In questa ottica effettua e promuove:

a. la raccolta differenziata di:

- rifiuti organici (la cosiddetta frazione umida, ovvero gli scarti alimentari) presso tutte le utenze domestiche e non domestiche produttrici di detti rifiuti;
- imballaggi in vetro e metallici;

CARTA DEI SERVIZI

- carta/cartone;
  - imballaggi in carta e cartone;
  - tetrapack
  - imballaggi in plastica;
  - plastica
  - pile esaurite;
  - medicinali scaduti;
  - rifiuti ingombranti;
  - ferrosi;
  - televisori, radio, impianti hi-fi, personal computer, monitor, stampanti, fotocopiatrici
  - tubi fluorescenti (neon);
  - legno;
  - frigoriferi, surgelatori, congelatori;
  - sfalci;
- b. la sensibilizzazione dei cittadini mediante pubblicazioni periodiche nei confronti delle problematiche ambientali in genere, con particolare riguardo alla necessità di ridurre i rifiuti prodotti e di praticare la raccolta differenziata degli stessi;
- c. investimenti finalizzati al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi svolti;
- d. la massima attenzione alla pulizia ed all'igiene dei mezzi impiegati nel servizio;

#### **4. STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA**

Gli standard di qualità del servizio, sono corredati da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche.

Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese da dall'aggiudicataria del servizio e specifici, in quanto verificabili direttamente da ciascun cittadino utente.

##### **4.1 Raccolta rifiuti urbani - frazione SECCO RESIDUA - (standard specifico)**

La raccolta di tale frazione merceologica avviene con la modalità porta a porta.

Associazione Temporanea di Professionisti

Dott. Ing. Stefano Corda, Dott. Comm. Sergio Casu

CARTA DEI SERVIZI

La raccolta viene effettuata su ciascuna utenza domestica con frequenza bi-settimanale durante tutto l'anno.

Il deposito dei rifiuti è consentito dalle ore 22.00 del giorno precedente il giorno della raccolta o entro le ore 6.00 di quest'ultimo.

Eventuali ritardi potranno essere dovuti a cause estranee all'organizzazione e/o a impedimenti di forza maggiore quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- inaccessibilità anche temporanea all'area da servire;
- indisponibilità degli impianti di smaltimento;
- scioperi e assemblee del personale;
- guasti gravi e/o concomitanti dei mezzi preposti allo svolgimento del servizio.

Viene in ogni caso garantito, comunque, il ritiro dei rifiuti.

#### **4.2 Raccolta rifiuti ingombranti - (standard specifico)**

Il servizio ha una frequenza settimanale secondo le modalità seguenti:

- con l'effettuazione, previo appuntamento telefonico al n. verde 800....., di un servizio domiciliare gratuito per il ritiro di mobili, suppellettili, elettrodomestici, ecc. entro un termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla richiesta;
- il rifiuto da ritirare deve essere portato dal cittadino al piano stradale ed al limite della proprietà privata.

#### **4.3 Raccolta differenziata - (standard specifico)**

L'amministrazione promuove ed attua su tutto il territorio la raccolta differenziata, frazione umida, carta e cartone, imballaggi in vetro e metallici, imballaggi in plastica, imballaggi in carta e cartone ex RUP.

Nello specifico:

##### Organico (scarti da cucina)

La raccolta di tale frazione merceologica avviene con la modalità porta a porta.

La raccolta viene effettuata su ciascuna utenza domestica con frequenza bi settimanale nel periodo invernale e tri-settimanale nel periodo estivo

Il deposito dei rifiuti è consentito dalle ore 22.00 del giorno precedente il giorno della raccolta o entro le ore 6.00 di quest'ultimo.

CARTA DEI SERVIZI

Tale rifiuto verrà ritirato esclusivamente se conferito all'interno di sacchetti in materiale compostabile.

La frequenza del servizio di raccolta sarà la stessa anche per le utenze non domestiche.

Carta e cartone

La raccolta di tale frazione merceologica avviene con la modalità porta a porta.

La raccolta viene effettuata su ciascuna utenza domestica con frequenza quindicinale nel periodo invernale e settimanale nel periodo estivo.

Il deposito dei rifiuti è consentito dalle ore 22.00 del giorno precedente il giorno della raccolta o entro le ore 6.00 di quest'ultimo.

La frequenza del servizio di raccolta sarà settimanale nel periodo invernale e bi settimanale nel periodo estivo per le utenze non domestiche.

Il rifiuto dovrà essere conferito all'interno di contenitori, mai all'interno di buste in plastica

Imballaggi in vetro e metallici

La raccolta di tale frazione merceologica avviene con la modalità porta a porta.

La raccolta viene effettuata su ciascuna utenza domestica con frequenza quindicinale nel periodo invernale e settimanale nel periodo estivo.

Il deposito dei rifiuti è consentito dalle ore 22.00 del giorno precedente il giorno della raccolta o entro le ore 6.00 di quest'ultimo.

Il rifiuto dovrà essere conferito all'interno di contenitori, mai all'interno di buste in plastica.

La frequenza del servizio di raccolta sarà settimanale nel periodo invernale e bi settimanale nel periodo estivo per le utenze non domestiche.

Imballaggi in plastica

La raccolta di tale frazione merceologica avviene con la modalità porta a porta.

La raccolta viene effettuata su ciascuna utenza domestica con frequenza quindicinale nel periodo invernale e settimanale nel periodo estivo.

Il deposito dei rifiuti è consentito dalle ore 22.00 del giorno precedente il giorno della raccolta o entro le ore 6.00 di quest'ultimo.

Il rifiuto dovrà essere conferito all'interno di buste in plastica.



CARTA DEI SERVIZI

La frequenza del servizio di raccolta sarà settimanale nel periodo invernale e bi settimanale nel periodo estivo per le utenze non domestiche.

Medicinali scaduti

La raccolta di farmaci scaduti avviene tramite contenitori installati presso le farmacie (comunali e private), e nei vari distretti dell'Azienda Sanitaria.

Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese.

Pile

La raccolta di batterie e pile a secco avviene tramite contenitori attualmente distribuiti ai gestori o proprietari di tabaccherie o negozi.

Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese.

**4.4 Spazzamento stradale - (standard specifico)**

L'attività di spazzamento è finalizzata al controllo e all'igiene del suolo nelle strade del centro urbano. Le frequenze di passaggio ordinarie indicate nei programmi operativi di servizio sono attribuite in funzione del passaggio e delle frequentazioni pedonali, allo scopo di cercare di raggiungere un unico obiettivo qualitativo sul territorio cittadino. Pertanto, oltre che in funzione della centralità delle aree servite, le frequenze ed il livello qualitativo del servizio di spazzamento erogato derivano dalla ricerca di un punto di equilibrio ottimale tra la qualità dell'attività ed il costo della stessa.

La ditta aggiudicataria effettua lo spazzamento manuale o meccanizzato nonché lo svuotamento dei cestini gettacarta laddove allocati compresa la sostituzione delle buste.

Lo spazzamento manuale viene effettuato dagli operatori con l'utilizzo di ramazza e paletta nel territorio di propria competenza. Lo spazzamento meccanizzato avviene con macchina spazzatrice, coadiuvata, da un operatore a terra provvisto di apposita ramazza.

Lo spazzamento meccanizzato, è effettuato secondo le seguenti frequenze minime:

Vie di maggiore presenza di traffico: passaggio 3 giorni su 7;

Altre vie: passaggio 1 giorni su 7.

Lo spazzamento manuale è effettuato secondo le seguenti frequenze minime:

Piazze di maggior frequentazione: passaggio 6 giorni su 7;

Altre vie: passaggio 1 giorni su 7

CARTA DEI SERVIZI

Le frequenze di intervento possono variare in funzione di fenomeni stagionali (ad es. la raccolta delle foglie lungo vie, marciapiedi e piazze) ecc.

#### **4.5 Cestini per piccoli rifiuti - (standard specifico)**

Lo svuotamento dei cestini idonei a ricevere piccoli rifiuti dei passanti, avverrà contestualmente alle attività di spazzamento.

Lo svuotamento comprende anche il posizionamento all'interno dei contenitori di sacchetti in polietilene per assicurare la pulizia interna e l'igiene, sia del cittadino, sia dell'operatore.

### **5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e iniziative sarà possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- A. l'ufficio utenze raggiungibile telefonicamente al numero verde gratuito 800.....per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza;
- B. la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- C. campagne promozionali e materiale informativo;
- D. materiale informativo disponibile presso il Municipio;
- E. sito internet [www.comune.maracalagonis.ca.it](http://www.comune.maracalagonis.ca.it)
- F. Ecocentro comunale

#### **5.1 Informazioni agli utenti (standard generale)**

La richiesta di informazioni può essere fatta da parte di qualsiasi utente:

- telefonicamente componendo il numero verde del Servizio Igiene Urbana 800.....;
- per corrispondenza al seguente indirizzo: Comune di Maracalagonis, via Nazionale 49 09040 Maracalagonis
- per e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: \*\*\*\*\*

#### **5.2 Risposte alle richieste scritte degli utenti (standard specifico)**

Le risposte alle richieste scritte di informazioni relative al Servizio Igiene Urbana, vengono prese in consegna dagli uffici competenti.

Sia per le richieste pervenute che per quelle in partenza, fa fede la data di protocollo.

CARTA DEI SERVIZI

### **5.3 Risposte ai reclami scritti (standard specifico)**

Le risposte ai reclami scritti degli utenti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi riportato sul reclamo, entro un massimo di:

- 10 giorni di calendario se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo;
- 15 giorni di calendario, qualora sia necessaria l'esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede la data di protocollo.

## **6. LA TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/mail agli uffici dell'Ufficio Tecnico.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventualmente copia dei documenti oggetto della violazione, ecc.) relativamente a quanto verificatosi, in modo tale da poter ricostruire il percorso seguito dalla pratica.

## **7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente relativamente alla qualità del servizio somministrato, si potrà effettuare periodicamente verifiche e rilevazioni sull'operato.

## **8. VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati all'articolo 5.1 "Informazione agli utenti". Gli standard

CARTA DEI SERVIZI

di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica.